

Инструменты взаимодействия со стейкхолдерами

Клиенты	Исследования, опросы клиентов	С целью изучения потребностей клиентов проводятся исследования отношения потребителей к финансовым услугам в целом, и в частности – к услугам и сервисам Сбербанка, а также исследования поведения и стиля жизни клиентов для разработки ценностного предложения для них. Для получения обратной связи от клиентов действует комплексная система «Голос клиента»	Сбербанк, все дочерние банки
Сотрудники	Мероприятия; каналы внутренних коммуникаций	- Опросы вовлеченности, пульс-опросы и замеры атмосферы в командах; - оценка удовлетворенности сотрудников объемом и качеством внутренних сервисов – система «Голос внутреннего клиента»; - прямая линия Президента и других руководителей; - линии информирования по вопросам корпоративной этики; - встречи с лучшими сотрудниками; - каналы коммуникаций: корпоративный портал, корпоративное ТВ, общесбербанковские рассылки и др.; - для менеджмента – ежемесячные Встречи лидеров, ежегодный Форум лидеров	Сбербанк, дочерние банки и компании
Общество	Мероприятия; каналы внешних коммуникаций	- Активность в медиасреде: рассылка пресс-релизов, комментариев, интервью спикеров Сбербанка, проведение пресс-брифингов и пресс-конференций, организация пресс-туров; - публикация существенных фактов и отчетности Сбербанка в федеральных СМИ в соответствии с требованиями к раскрытию информации	Сбербанк, дочерние банки и компании
Акционеры	Мероприятия; исследование; заседания Комитета	- Ежегодное исследование восприятия Сбербанка инвесторами Perception study, оценка сильных и слабых сторон инвестиционной истории (корпоративное управление, Стратегия, Дивидендная политика, качество раскрытия информации и коммуникации с инвесторами) в динамике и в сравнении с другими международными компаниями финансового сектора; - заседания Комитета по взаимодействию с миноритарными акционерами с участием руководства Сбербанка в г. Москве и в территориальных банках с целью обсуждения актуальных для частных миноритарных акционеров тем; - раскрытие информации в соответствии с требованиями законодательства	Международные и российские институциональные инвесторы, частные инвесторы

Стейкхолдеры	Инструмент	Описание	Охват
Государство	Мероприятия; каналы внешних коммуникаций	- Мониторинг нормотворческой деятельности государства, принятых и разрабатываемых федеральных законов и нормативных актов Банка России. Оценка регуляторных рисков, формирование позиции Сбербанка в отношении готовящихся регуляторных изменений; - разработка предложений по совершенствованию правового регулирования в случае обнаружения в нем пробелов и противоречий. Формирование Плана регуляторных инициатив, утверждаемых Правлением Сбербанка. Направление обоснованных и аргументированных предложений в федеральные законодательные и исполнительные органы государственной власти и Банк России; - участие в совещаниях, рабочих группах, круглых столах, конференциях, парламентских слушаниях, консультативных и экспертных советах и иных мероприятиях, проводимых федеральными законодательными и исполнительными органами государственной власти, Банком России по законопроектам и проектам нормативных актов, несущим для Сбербанка регуляторный риск, а также по предложениям о совершенствовании правового регулирования; - участие в проводимых федеральными органами исполнительной власти процедурах общественного обсуждения проектов нормативных правовых актов и оценки их регулирующего воздействия на ведение бизнеса	Федеральное Собрание, Правительство Российской Федерации, Администрация Президента, федеральные органы исполнительной власти: Министерство финансов Российской Федерации, Администрация Президента, Министерство экономического развития Российской Федерации, Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство труда Российской Федерации, Федеральная налоговая служба, Федеральная антимонопольная служба и др. Банк России
СМИ	Мониторинг и анализ тематик СМИ	Ежедневный/еженедельный мониторинг СМИ в регионах присутствия и в сети интернет с подготовкой аналитических отчетов для топ-менеджмента и оперативных обзоров рынка и прессы, в том числе ежедневный мониторинг негативных публикаций в СМИ и обращений клиентов через государственные надзорные органы	Федеральные и региональные российские и зарубежные СМИ, социальные медиа